

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sebelum adanya pelaporan perpajakan secara online, wajib pajak dulu lebih mengenal sistem perpajakan manual, yaitu pelaporan kewajiban perpajakan dilakukan secara manual berarti wajib pajak harus datang ke kantor pelayanan pajak terdaftar atau terdekat untuk melaporkan kewajiban perpajakannya. Dan wajib pajak harus mengisi banyak dokumen-dokumen dari direktorat jendral pajak seperti SSP PPh 21, SSP PPN, SSP FINAL, dan wajib pajak memerlukan waktu yang cukup banyak untuk mengisi formulir tersebut. Belum lagi ditambah dengan antrian yang cukup panjang, macet, banjir merupakan kendala yang dihadapi wajib pajak ketika hendak untuk menyerahkan laporan SPT.

Pada tahun 2005 dalam rangka meningkatkan layanan perpajakan pemerintah mengambil tindakan untuk mengakomodir sejumlah perusahaan swasta yang menyediakan layanan dan teknologi untuk lapor pajak online. Mitra resmi dari DJP ini disebut *Application Service Provide (ASP)*. Awalmula, Direktorat Jendral Pajak memisahkan antara e-Filing untuk Wajib Pajak pribadi dan Wajib Pajak badan. Untuk Wajib Pajak pribadi sistem yang disediakan adalah aplikasi milik Pemerintah, Sedangkan untuk Wajib Pajak badan Menggunakan ASP (*Application Service Provide*) dalam pelaporan perpajakannya. Awalnya terdapat 10 ASP yang menjadi Mitra Direktorat Jendral Pajak, diantaranya:

- a. Pajakku

- b. Laporpajak
- c. Layananpajak
- d. Spt.co.id
- e. Dll

Dan pada perkembanganya tidak semua ASP berjalan dengan lancar adapun beberapa ASP yang berhenti karena faktor tertentu, setelah berhentinya ASP lama mulai muncul ASP baru. Salah satu ASP baru ialah OnlinePajak yang resmi beroperasi di tahun 2015. Aplikasi ini bertujuan dengan sebagi layanan SPT Elektronik melalui Surat keputusan Dirjen Pajak Nomor: KEP-193/PJ/2015.

Pada Tahun 2007 Pemerintah meluncurkan inovasi baru untuk mempermudah Pelaporan Pajak yaitu *e-Filing* bisa disebut juga dengan sebutan PAJAK *ONLINE*, pada awalnya juga pemerintah membuat situs khusus untuk e-Filing dan e-Biling yakni *sse.pajak* dan *efiling.pajak*, tetapi situs pemerintah ini memiliki kendala yaitu memiliki sistem yang terpisah dengan situs resmi Direktorat Jenderal Pajak.

Akhirnya Pada tahun 2014, Direktorat Jenderal Pajak dan Pemerintah bersepakat Untuk Menyatukan Semua Sistem Menjadi satu, hal ini dilakukan untuk mengantisipasi kesalahan teknis atau kebingungan masyarakat.

Direktorat Jenderal Pajak Menyatukan semua Layanan Pelaporan dan Pembayaran Pajak dibawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak, setelah Melalui Proses dan kematangan sistem akhirnya Direktorat Jenderal Pajak Membuat Situs DJP Online yaitu *djponline.pajak.go.id* sebagai pusat pelayanan SPT Eletronik.

Semua Situs Pemerintah yang layanan atau sistemnya terpisah juga dihapus, sehingga masyarakat hanya berfokus dengan menggunakan satu sistem yang akurat. Meskipun Direktorat Jenderal Pajak Memunculkan inovasi baru berupa aplikasi *e-Filing* dan *e-Biling*, tetapi masih ada pilihan lain untuk menggunakan sistem manual. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi masyarakat yang kurang memahami atau belum terbiasa akan teknologi, semua staf kantor pajak juga dilatih dan dibimbing untuk mendampingi masyarakat menggunakan *e-Filing* dan *e-Biling*.

Selain *e-filing* dan *e-Biling* Direktorat Jenderal Pajak juga Menyediakan fitur *e-form*. *e-form* adalah SPT elektronik yang berbentuk file elektronik, dan pengisian *e-form* sendiri tidak memerlukan internet/*Offline* lewat aplikasi FormViewer milik DJP dengan cara mengunduh aplikasi disitus [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).

Menurut data dari [www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com). pada bulan maret 2018, Direktorat Jendral Pajak mencatat lebih dari 8,2 juta Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing*. Direktorat Jendral Pajak juga mengumumkan rencana bahwa kedepanya semua pelaporan pajak akan dilakukan secara daring (online). Untuk mengantisipasi lonjakan pengguna, Direktorat Jenderal Pajak Juga menambah Kapasitas server DJP Online.

Kementrian Keuangan kemudian mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9 Tahun 2018 (PMK-9/PMK.032018) tentang kewajiban penggunaan *e-Filing*. Peraturan yang berlaku mulai tanggal 1 April 2018 tersebut mewajibkan penggunaan *e-Filing* untuk melaporkan SPT PPh 21/26 dan PPN. Pemerintah juga penghapusan kewajiban lapor untuk SPT masa dengan Status nihil.

## **1.2 Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan Tugas Akhir ini dilaksanakan untuk mengetahui Penerapan dan Permasalahan Sistem *e-Filing* Di Kantor Wilayah JawaTimur I Surabaya.

## **1.3 Manfaat Tugas Akhir**

Didalam Laporan Tugas Akhir ini juga terdapat Manfaat yang dibutuhkan untuk referensi pihak terkait.

1. Pertama, Bagi instansi atau perusahaan terkait, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian ulang atau refrensi dalam instansi atau perusahaan dalam pengambilan keputusan.
2. Kedua, Bagi Penulis, dari hasil penelitian ini diharapkan penulis dapat mengembangkan pengetahuan dan juga ilmu tentang Penerapan dan Permasalahan *e-Filing* atau Pajak Online, juga Penulis dapat menerapkan teori-teori yang didapat selama mengikuti Perkuliahan di STIESIA Surabaya.
3. Ketiga, Bagi Pembaca, dari hasil penelitian ini diharapkan Pembaca menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pembelajaran Pembaca atau peneliti selanjutnya yang ada kaitannya tentang Penerapan dan Permasalahan Sistem *e-Filing* atau Pajak Online.

## **1.4 Ruang Lingkup Tugas Akhir**

Penulis Menjelaskan mengenai batasan topik dan pembahasan masalah ini, hal ini bertujuan agar pembahasan tidak meluas ke topik lainnya, maka dari itu penulis hanya

membahas Tentang Penerapan dan Permasalahan Sistem *e-Filing* di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I Surabaya.

### **1.5 Metode Pengumpulan Data**

Metode Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data yang akurat. Dalam memperoleh data tersebut maka penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi, Penulis akan melakukan pengamatan langsung ke Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I Surabaya, serta mengumpulkan data-data pelaporan tentang Penerapan dan Permasalahan Sistem *e-Filing* Di Kantor Wilayah Jawa Timur I Surabaya.
2. Wawancara, merupakan cara mengumpulkan data melalui tanya jawab langsung pada seorang informan. Dalam metode ini, data diperoleh dan dikumpulkan dengan melakukan tanya jawab langsung dengan pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I Surabaya.
3. Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari dan mengkaji ulang data pelaporan SPT Tahunan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan *e-Filing* di Kantor Wilayah Jawa Timur I Surabaya, sehingga diperoleh manfaat sebagai dasar pengujian data sekaligus langkah-langkah dalam menganalisa data.